

Lausanne

---

Rapport

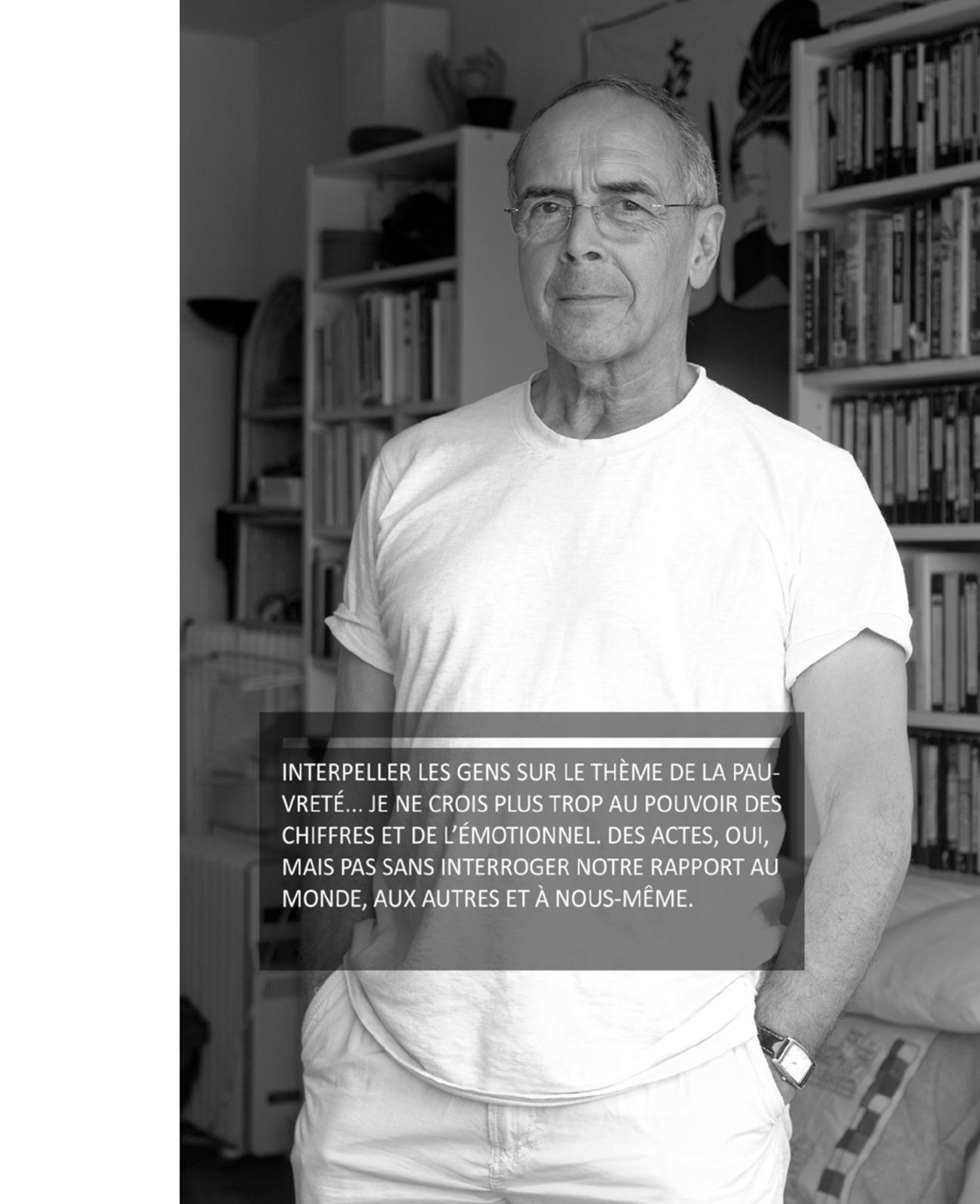
---

Social

---

2014

---



INTERPELLER LES GENS SUR LE THÈME DE LA PAUVRETÉ... JE NE CROIS PLUS TROP AU POUVOIR DES CHIFFRES ET DE L'ÉMOTIONNEL. DES ACTES, OUI, MAIS PAS SANS INTERROGER NOTRE RAPPORT AU MONDE, AUX AUTRES ET À NOUS-MÊME.

# Avant-propos

## *Une ville sociale ?*

---

*Une ville «sociale», ce n'est pas une ville qui multiplie les prestations sociales en faveur des exclus, mais une ville qui lutte contre l'exclusion.*

*En faisant chaque année son état des lieux dans ce domaine, Lausanne ne fait pas sa «pub», loin s'en faut. Se référant à sa vision d'une ville inclusive, elle se «regarde en face», sans complaisance, pour évoquer et saluer l'action sociale menée au cours de l'année écoulée, certes, mais aussi pour en identifier les éventuelles lacunes et mesurer ce qu'il reste à faire.*

*C'est une démarche exigeante, assurément, et je remercie le service social, sa direction et ses collaborateurs-rices, de s'y soumettre avec cette volonté d'amélioration continue qui les anime.*

### **Oscar Tosato**

*Conseiller municipal*

*Directeur de l'enfance, de la jeunesse et de la cohésion sociale*

## *Pour venir en aide à plus de 15'000 personnes*

---

*Le service social garantit le minimum vital en cas d'indigence, reloges des expulsés, aide au désendettement, facilite l'intégration des seniors, subventionne des courses de loisirs en faveur des personnes à mobilité réduite, rétablit ou maintient des couvertures d'assurance maladie, gère des programmes d'insertion socioprofessionnelle, tient un bureau permettant de réserver un lit dans un hébergement d'urgence, pilote un dispositif de formation élémentaire des adultes, conseille et assiste ses usagers dans la gestion de leur budget, réduit, avec ses mandataires, les risques liés à la consommation de drogues ou à la prostitution... et on en passe !*

*Au titre de chacune de ces missions, qu'est-ce qui a été fait, concrètement, en 2014, et quels sont les défis qu'il conviendrait encore de relever, dans les années à venir ? Ce rapport s'efforce de répondre succinctement, mais honnêtement, à ces questions.*

### **Michel Cornut**

*Chef du service social Lausanne*

## Logement

page 5

Chacun doit avoir accès au logement.

*A défaut*

- Le service social Lausanne (SSL) évite l'expulsion du logement. S'il n'y parvient pas, il garantit au moins un relogement provisoire (V)<sup>1</sup>.

## Revenu

page 7

Chacun doit pouvoir exercer un emploi salarié lui permettant de subvenir à ses besoins. Chacun doit obtenir, s'il est empêché de travailler, un revenu de substitution.

*A défaut*

- Le SSL garantit, en cas d'indigence, le minimum vital cantonal (E).
- Il garantit également une aide à l'insertion socioprofessionnelle (E).

## Dettes

page 12

Chacun doit être protégé contre le surendettement.

*A défaut*

- Le SSL garantit, en cas de surendettement, une aide à l'assainissement financier (V)<sup>1</sup>.
- Il contribue à prévenir le surendettement (E)<sup>2</sup>.

## Soins

page 14

Chacun doit être au bénéfice d'une assurance maladie lui garantissant l'accès aux soins.

*A défaut*

- Le SSL offre l'aide requise pour maintenir ou rétablir l'assurance maladie (E).

## Mobilité et accessibilité

page 15

Chacun doit pouvoir entretenir des relations sociales et se connecter indépendamment de son âge ou de son handicap.

*A défaut*

- Le SSL subventionne des associations et fondations actives en faveur des seniors et des personnes à mobilité réduite (V).
- Il finance des courses de loisirs pour personnes à mobilité réduite (V).
- Il organise des formations Internet spécialement destinées aux seniors (V).

## Vulnérabilités

page 17

Chacun, lorsqu'il se retrouve particulièrement vulnérable, que ce soit en raison d'absence de titre de séjour ou de difficultés personnelles importantes, doit pouvoir bénéficier de la couverture de ses besoins vitaux.

*A défaut*

- Le SSL assure un hébergement de nuit (temporaire) et un accueil de jour (V)<sup>1</sup>.
- Il assure une distribution de nourriture (V).
- Il assure des soins de premier recours et des prestations d'hygiène (V).

## Drogues

page 20

Chacun est protégé contre la banalisation et la diffusion des drogues.

*A défaut*

- Le SSL prend des mesures de réduction des risques liés à la consommation de drogues légales ou illégales et des mesures favorisant l'insertion des personnes concernées (E).

## Prostitution

page 22

Chacun peut exercer un emploi salarié lui permettant de subvenir à ses besoins. La prostitution n'apparaît pas comme un recours, voire comme le seul recours possible, pour «gagner sa vie».

*A défaut*

- Le SSL prend des mesures pour favoriser l'insertion des personnes concernées et réduire les risques liés à cette activité (V).

## Information sociale

page 23

Une information complète concernant les prestations sociales (régimes sociaux fédéraux et cantonaux, prestations communales) est à disposition de chacun (V+E).

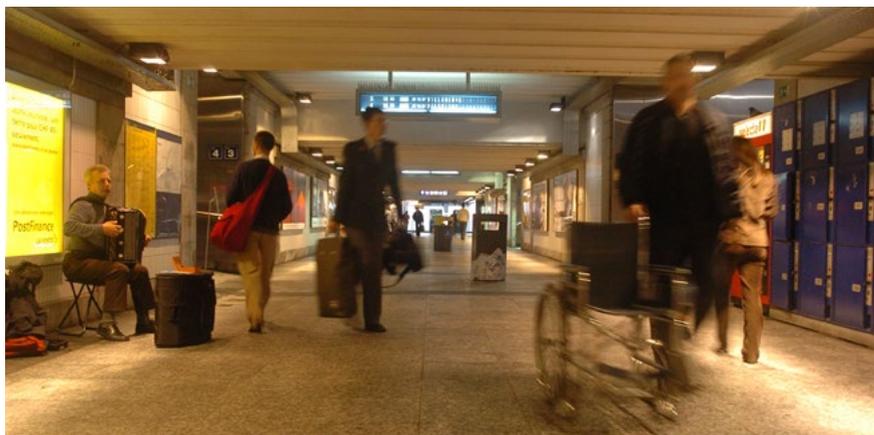
<sup>1</sup> Le mandat est confié par la Municipalité de la Ville de Lausanne et l'Etat participe au financement.

<sup>2</sup> Confié par la Municipalité, le mandat est actuellement entièrement financé par l'Etat.



### De la vision à la réalité

Le service social s'engage pour que la vision de *Lausanne, ville sociale* devienne réalité. Il se réfère au code de déontologie du travail social en Suisse<sup>3</sup>, selon lequel : *Le travail social est une contribution de la société à l'attention particulière des personnes et groupes qui, temporairement ou durablement, connaissent des limitations illégitimes dans l'accomplissement de leur vie, ou qui disposent d'un accès insuffisant ou restreint aux ressources sociales. Il consiste à encourager les changements permettant aux êtres humains de devenir plus indépendants, et ce aussi à l'égard du travail social.*



### Pourquoi la vision tient-elle compte des personnes vulnérables sans papiers ?

La présence à Lausanne de personnes dépourvues d'un permis valable et séjournant illégalement sur le territoire vaudois est une réalité dont le service social n'est pas responsable et sur laquelle il n'a pas prise, mais qu'il ne saurait ignorer pour autant. Il a reçu le mandat de garantir, en coordination avec les autorités cantonales, la couverture des besoins vitaux de ces personnes.

<sup>3</sup> Code de déontologie du travail social en Suisse, *Avenir social*, juin 2010.

# Réalité et actions

*En référence à la vision, le service social Lausanne observe la réalité, constate les limitations illégitimes auxquelles se heurtent certaines personnes ou certains groupes, et agit pour améliorer leur situation.*

## Logement

### La vision

Chacun doit avoir accès au logement.

### La réalité

L'accès au logement n'est aujourd'hui plus garanti. Les personnes de condition modeste, endettées ou au bénéfice d'un permis de séjour de durée limitée, notamment, cherchent parfois un appartement durant des mois, voire des années, en vain<sup>4</sup>. La difficulté de disposer de son propre chez-soi à laquelle est confrontée une partie de la population est considérée, aujourd'hui, par le service social de Lausanne, comme la réalité sociale la plus problématique.

Au 1<sup>er</sup> juin 2014, le taux de vacance des logements à Lausanne se chiffrait à 0.2% (1.08% pour l'ensemble de la Suisse)<sup>5</sup>. Sur les 139 logements vacants à Lausanne, seuls 94 étaient proposés à la location, dont un tiers d'appartements de plus de 5 pièces. Pour le canton de Vaud, sur les 2'606 logements vacants, 1'073 n'étaient disponibles qu'à la vente<sup>6</sup>.

## A défaut

### La vision

*Le service social évite l'expulsion du logement. S'il n'y parvient pas, il garantit au moins un relogement provisoire (V)<sup>7</sup>.*

### La réalité

Le service social parvient à éviter une cinquantaine d'expulsions du logement par an et à reloger une centaine de personnes expulsées de leur logement. Il ne laisse personne à la rue.

Pour remplir sa mission, le service a été contraint de :

<sup>4</sup> Pour plus d'information, se référer à la brochure *Le mois d'après* recueillant le témoignage de 10 personnes en recherche de logement ([www.lausanne.ch/mois-d-apres](http://www.lausanne.ch/mois-d-apres)).

<sup>5</sup> [http://www.scris.vd.ch/Data\\_Dir/ElementsDir/7972/1/F/Num-4-2014\\_Logvac\\_2014.pdf](http://www.scris.vd.ch/Data_Dir/ElementsDir/7972/1/F/Num-4-2014_Logvac_2014.pdf), derniers chiffres disponibles au moment de l'édition de ce rapport.

<sup>6</sup> *Logements et locaux vacants*, <http://www.stat.vd.ch/Default.aspx?DomID=2175>.

<sup>7</sup> Mandat de la Municipalité de Lausanne. Une convention a cependant été conclue avec le service de prévoyance et d'aide sociales de l'Etat de Vaud, prévoyant une participation financière de ce dernier (prestation optionnelle au sens de la Loi sur l'organisation et le financement de la politique sociale).

<sup>8</sup> Appartements loués auprès de 50 gérances à Lausanne. Le service social Lausanne est le seul centre social régional du canton à gérer un parc de logements destiné au logement provisoire.

- Etendre constamment son parc de logements de transition (passé de 382 à 499 objets au cours de ces 5 dernières années<sup>9</sup>).
- Recourir régulièrement à l'hôtel (près de 130 personnes y sont logées en permanence pour un coût de quelque frs 300'000.- par mois, coût stabilisé pour la première fois en 2014).

Compte tenu de la pénurie de logements, le relogement provisoire tend à durer. Il devient extrêmement difficile de maintenir un parc d'objets vacants strictement réservé au relogement provisoire. Le recours à l'hôtel tend par conséquent à devenir la règle, malheureusement. Aussi le service social travaille-t-il à diversifier son offre de relogements provisoires, notamment grâce à la mise à disposition de chambres meublées.



«Il faut quand même le dire : pour les gérances, quand on est au social, c'est non merci!»

Bernard Kaurin  
Logé en appartement communautaire

#### En 2014, le service social a...

- Evité 50 expulsions.
- Relogé provisoirement 128 ménages dans son parc.
- Relogé durablement 58 ménages auparavant accueillis provisoirement dans son parc (33 sur le marché libre, 21 sur le marché subventionné, 4 par cession de bail).
- Augmenté son parc de 464 à 499 objets.
- Entamé la phase finale de la construction de 60 logements modulaires, projet qui devrait être finalisé en 2016<sup>9</sup>.
- Lancé avec les autres services communaux compétents un projet de construction de 40 logements provisoires et sociaux.

✓ Aucune personne s'étant au préalable annoncée au service social Lausanne ne s'est trouvée à la rue suite à une expulsion.

#### Le service social doit encore...

- Proposer un logement durable à plus de 50 personnes logées à l'hôtel depuis plus d'un an.
- Elargir son offre de relogement provisoire.

<sup>9</sup> Le projet a reçu l'aval du Conseil communal le 5 novembre 2013.

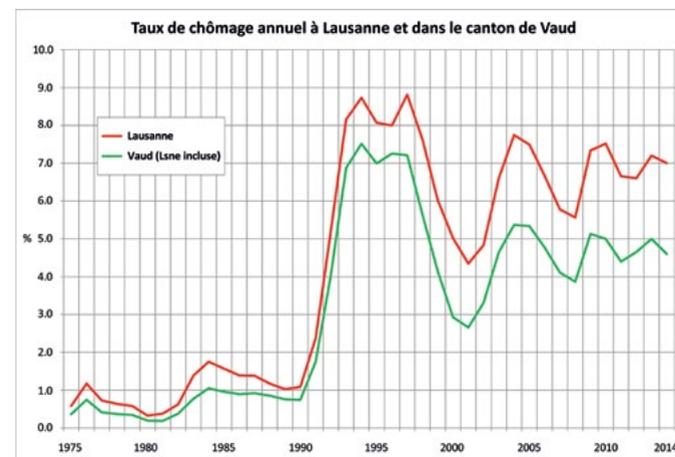
## Revenu

### La vision

Chacun doit pouvoir exercer un emploi salarié lui permettant de subvenir à ses besoins.

### La réalité

L'accès à l'emploi salarié n'est pas garanti. En effet, à Lausanne, la moyenne annuelle du nombre de demandeurs d'emploi pour l'année 2014 s'établissait à 6'246, en légère diminution par rapport à la moyenne pour 2013 (6'400 personnes).



### La vision

Chacun doit obtenir, s'il est empêché de travailler, un revenu de substitution.

### La réalité

La sécurité sociale suisse couvre la plupart des cas d'empêchement de travailler : chômage, accident, invalidité. L'assurance contre la perte de gain en cas de maladie n'est cependant pas obligatoire et la moitié des travailleurs environ n'en bénéficie pas. Pour eux, le recours à l'aide sociale est inévitable en cas d'incapacité de gain due à une maladie d'une certaine durée<sup>10</sup>. Par ailleurs, l'accès aux prestations de l'assurance invalidité a été restreint, et la durée d'indemnisation en cas de chômage réduite ces dernières années.



«Faire des économies sur les assurances sociales, c'est reporter le problème sur l'aide sociale. Autant dire ne rien régler.»

Christiane Sordet  
Comédienne

<sup>10</sup> En cas de maladie durant la première année de service, le Code des Obligations prévoit un salaire pendant 3 semaines. A ce propos, clip vidéo réalisé par le SSL : [www.lausanne.ch/revenu-insertion](http://www.lausanne.ch/revenu-insertion).

Dans 10% des situations environ, en cas de chômage, les assurés doivent demander l'aide sociale durant le délai de traitement de leur demande<sup>11</sup>. L'aide sociale doit également intervenir en avance sur les bourses d'études et d'apprentissage, ou encore sur les prestations complémentaires pour familles.

## A défaut

### La vision

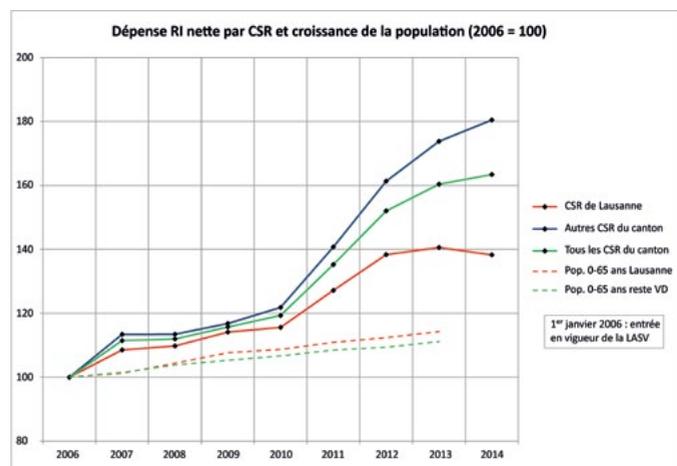
*Le service social garantit, en cas d'indigence, le minimum vital cantonal (E).*

### La réalité

La Loi sur l'action sociale vaudoise (LASV) garantit le minimum vital défini par le Conseil d'Etat. A Lausanne, le service social délivre une première aide financière dans les 24 heures en cas d'urgence. Il reçoit les requérants du revenu d'insertion (RI) dans un délai de 10 jours ouvrables, instruit le dossier et rend une décision dans les 10 jours ouvrables suivants<sup>12</sup>.

La demande d'aide sociale a tendanciellement augmenté ces 25 dernières années, régulièrement et fortement. L'aide versée à Lausanne est passée de 7 millions de francs en 1990 à 110 millions de francs en 2013, puis 106.7 en 2014.

- Ménages<sup>13</sup> ayant sollicité le RI en 2014 : 7'376 (7'619 en 2013).
- Ménages au RI au 31 décembre 2014 : 5'133 (5'334 en 2013).
- Taux d'aide sociale au 31 décembre 2014 : 7.1% (7.6% en 2013)<sup>14</sup>.



<sup>11</sup> Cette situation est due au fait que l'ordonnance sur l'assurance chômage selon laquelle les caisses peuvent effectuer des avances lorsque le droit à l'indemnité est vraisemblable n'est pas appliquée.

<sup>12</sup> Le service rend environ 3'000 décisions administratives par an. Une centaine d'entre elles font l'objet d'un recours. En 2014, 17 recours sur 136 ont été partiellement admis, 10 ont été admis. Les autres recours ont été rejetés (59) ou considérés sans objet (50).

<sup>13</sup> Il s'agit ici du nombre de dossiers RI ayant fait l'objet d'au moins un paiement durant l'année 2014, plusieurs dossiers pouvant parfois exister au sein d'un même ménage (dès l'âge de 18 ans, tout jeu-

## En 2014, le service social a...

- Créé une unité de formation spécifique pour les collaborateurs administratifs, comprenant une formation intensive et encadrée sur 5 mois pour chaque nouveau collaborateur ainsi qu'une remise à jour pour les collaborateurs de retour d'une absence longue durée.
- Proposé, de concert avec les autres centres sociaux régionaux, une série de mesures de lutte contre la fraude.

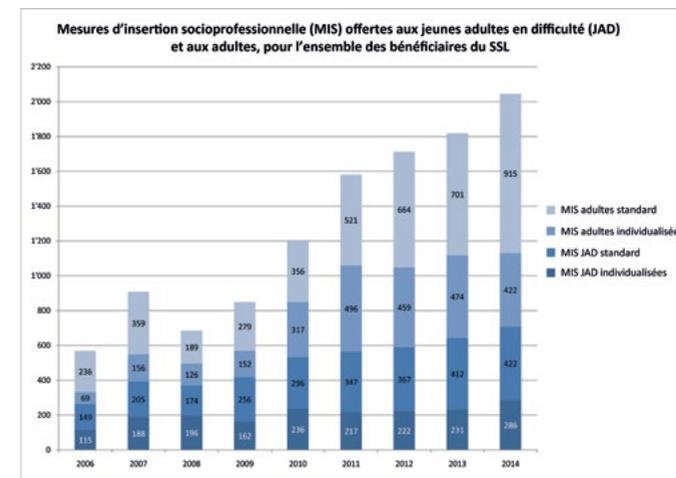
- ✓ Toute personne en situation d'indigence se présentant au service social est aidée rapidement et efficacement.
- ✓ La création de l'unité de formation contribue à améliorer encore la diligence et la conformité des dossiers.

### La vision

*Le service social garantit également une aide à l'insertion socioprofessionnelle (E).*

### La réalité

Le service social offre des consultations d'appui social et une aide à l'insertion socioprofessionnelle à tout bénéficiaire du RI qui en a besoin. Le nombre de mesures (stages, cours, etc.) proposées en 2014 a encore augmenté par rapport aux années précédentes ; en tout, ce sont 1'370 personnes qui en ont bénéficié.



ne vivant chez ses parents eux-mêmes bénéficiaires du RI se verra attribuer un gestionnaire de prestations RI (GPRI) et sera donc comptabilisé comme un dossier RI à part entière).

<sup>14</sup> *Nota bene* : Statistique Vaud calcule un taux d'aide sociale à Lausanne pour le mois de décembre 2014 de 6.5% ([http://www.scris.vd.ch//Data\\_Dir/ElementsDir/8086/1/F/12\\_RI\\_2014.pdf](http://www.scris.vd.ch//Data_Dir/ElementsDir/8086/1/F/12_RI_2014.pdf)), taux légèrement plus bas que celui calculé par le SSL, lequel comprend les enfants de bénéficiaires du RI âgés de 0 à 18 ans.

### Octroi de dons et de prêts

Le service social a également participé aux interventions des Fonds de la Direction de l'enfance, de la jeunesse et de la cohésion sociale (DEJCS) pour l'octroi de prêts ou de dons à des personnes en difficulté. En 2014, les sommes allouées furent les suivantes :

	Dons	Prêts
Fonds du 700 <sup>ème</sup> anniversaire de la Confédération	frs 95'099.-	frs 42'335.-
Fonds d'action sociale	frs 22'517.-	frs 2'130.-

Les jeunes de 18 ans qui requièrent le RI se voient offrir, dans le cadre d'un protocole spécifique un appui social intensif qui leur permet d'élaborer, dans un délai de 3 mois, un projet professionnel (formation ou emploi), avec l'appui d'éducateurs et de psychologues conseillers en orientation professionnelle. Avec l'accord de l'usager, ce projet est mis en œuvre en collaboration avec les parents.

En 2014, le SSL a consolidé ses liens avec un réseau dense d'entreprises, de PME et d'institutions, au sein desquelles des bénéficiaires du RI ont pu suivre un stage, d'une durée de quelques jours à plusieurs mois, en vue de valider leur projet professionnel. Parmi les 65 stagiaires placés par l'unité insertion du SSL en 2014, 25 d'entre eux étaient âgés de 18 ans.

Par ailleurs, la collaboration avec l'Office de l'assurance invalidité (OAI) a été renforcée<sup>15</sup> et les cas d'incapacité de travail pour raison de santé depuis plus de 6 mois ont été signalés en vue d'une détection précoce.



Barbara Covi  
Monitrice en APEMS<sup>16</sup>

Collaboration entre le SSL et l'Office AI	2013	2014	Variation
Demandes de détections précoces <sup>17</sup> concernant des bénéficiaires du RI inscrits au SSL	190	231	+21.6%
Dépôts de demandes «formelles» concernant des bénéficiaires du RI inscrits au SSL	339	378	+11.5%
Bilans réalisés par l'Office AI pour les bénéficiaires du RI inscrits au SSL	210	336	+60.0%

Enfin, le service social finance cinq institutions privées d'intérêt public (CEFIL-Fondation Le Relais, Centre femmes-Appartenances, Corref, Français en jeu, Lire et Ecrire) regroupées au sein de la communauté d'intérêt pour la formation de base des adultes (CIFEA). Ces associations offrent des cours pour acquérir des compétences de base en français, en calcul, en informatique, ainsi que des informations pratiques comme la gestion du budget, l'aide à la démarche de naturalisation ou les techniques pour mieux apprendre.

### En 2014, le service social a...

- Proposé 2'045 mesures d'insertion socioprofessionnelle (cours, stages, etc.).
- A travers le mandat à la CIFEA, dispensé 144'662 heures de cours pour l'acquisition de compétences de base et enregistré un taux moyen d'acquisition des objectifs d'apprentissage de 80%<sup>18</sup>.
- Déployé un protocole spécifique pour les jeunes de 18 ans dont les résultats seront publiés en 2016.

- ✓ La demande d'aide sociale est désormais en baisse à Lausanne alors qu'elle continue d'augmenter dans le reste du canton et les autres villes.
- ✓ Les jeunes de 18 ans requérant le RI bénéficient d'une prise en charge intensive associant le plus souvent leurs parents.

### Le service social doit encore...

- Renforcer sa collaboration avec l'ORP, auquel il adresse une centaine de personnes par mois.
- Déployer, pour les jeunes de 19 à 25 ans, le même dispositif que celui en place pour les jeunes de 18 ans.

<sup>15</sup> Pour 2013, sur les 190 demandes de détection précoce pour des bénéficiaires du RI, 146 ont été directement annoncées par le SSL, soit 76.8% des demandes ; pour 2014, sur les 231 demandes, 200 l'ont été directement par le SSL, soit 86.8% des cas.

<sup>16</sup> Accueil pour enfants en milieu scolaire (APEMS).

<sup>17</sup> Dans plus de 50% des cas, ces demandes de détection précoce concernent des personnes âgées de 41 à 59 ans ; les personnes entre 26 et 40 ans représentent 31% des demandes ; les personnes de 25 ans et moins tout comme celles âgées de 60 ans et plus ne représentent donc qu'une petite minorité des demandes.

<sup>18</sup> Les taux pour chaque institution étant les suivants: CEFIL 79% ; Centre femmes 44% ; Corref 92% ; Français en jeu 84% ; Lire et Ecrire 77%. A noter : les exigences pédagogiques du Centre femmes ont été modifiées en 2014 et s'avèrent trop élevées ; elles seront revues en 2015.

## Dettes

### La vision

Chacun doit être protégé contre le surendettement.

### La réalité

En Suisse, 40% des ménages sont endettés (hors hypothèques)<sup>19</sup>. Il n'existe pas de protection contre le surendettement, surtout dans un contexte où l'achat à crédit fait l'objet d'incitations permanentes et devient petit à petit la norme. Des événements de vie tels qu'une perte d'emploi, une séparation ou encore une atteinte durable à la santé peuvent rapidement plonger les ménages endettés dans l'indigence.

- L'endettement médian des personnes ayant débuté en 2014 un suivi auprès de l'unité d'assainissement financier (Unafin) du SSL était de :
  - frs 51'400.- pour celles n'étant pas bénéficiaires du RI ;
  - frs 40'903.- pour les bénéficiaires du RI (18% d'entre eux connaissant toutefois un endettement égal ou supérieur à frs 100'000.-).
- Les créanciers recensés les plus fréquemment sont le fisc (82% des situations), les caisses maladies (69%) ainsi que les instituts de crédit à la consommation (32%) et de cartes de crédit (20%).

## A défaut

### La vision

Le service social garantit, en cas de surendettement, une aide à l'assainissement financier (V).

### La réalité

Le service social propose, en cas de surendettement, un accompagnement pour mettre à profit les possibilités d'assainissement financier prévues par la loi sur la poursuite (procédures extrajudiciaires, règlements amiables des dettes et, dès 2015, concordats). Force est de constater cependant que le niveau d'endettement moyen est tel que le désendettement n'est malheureusement pas possible dans nombre de situations et que seule la faillite personnelle permet alors un réel soulagement.

En parallèle, le service social met ses compétences en matière de gestion des dettes à la disposition d'autres institutions. Ce sont 580 personnes qui ont ainsi été directement touchées en 2014 par des actions de formation effectuées dans des contextes divers.



Rita Sacramento  
Bénéficiaire de l'Unafin

### En 2014, le service social a...

- Permis à 53 ménages de se désendetter totalement ou partiellement.
- Permis à 59 ménages (dont 12 bénéficiaires du RI) de stabiliser leur situation et/ou de répondre à leurs demandes spécifiques.
- Permis à 111 ménages (dont 70 bénéficiaires du RI) d'obtenir le bilan de leur endettement et d'être informés des possibilités d'assainissement.
- Introduit le concordat parmi les solutions d'assainissement proposées.

- ✓ Tout bénéficiaire du RI surendetté qui envisage une reprise d'emploi peut anticiper la préparation d'un plan de désendettement lui permettant d'éviter une saisie de salaire de longue durée qui engendre parfois un minimum vital inférieur à celui du RI. Ce risque avéré de saisie par l'office des poursuites peut se révéler fortement décourageant et doit donc être pris en compte dans la prise en charge globale du service social.

### Le service social doit encore...

- Proposer un projet d'assainissement financier à tous les bénéficiaires du RI surendettés.

### La vision

Le service social contribue à prévenir le surendettement (E).

### La réalité

Le service social a développé des actions de prévention du surendettement, dont certaines s'inscrivent aujourd'hui dans le cadre d'un programme déployé dans l'ensemble du canton sous l'égide du SPAS et en collaboration avec Caritas Vaud et le Centre social protestant (CSP).

En complément de la permanence téléphonique Info Budget, des actions ciblent plus spécifiquement certains groupes à risques : jeunes adultes en difficulté, apprentis, nouvelles familles, demandeurs d'emploi et personnes migrantes.

### En 2014, le service social a...

- Conduit des actions de prévention auprès d'environ 600 personnes appartenant à l'un ou l'autre des groupes à risque.
- Répondu à 351 appels de la permanence téléphonique Info Budget.

<sup>19</sup> <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/20/02/blank/dos/04/02.html> (Office fédéral de la statistique).

## Soins

**La vision** Chacun doit être au bénéfice d'une assurance maladie lui garantissant l'accès aux soins.

**La réalité** L'assurance maladie est obligatoire en Suisse. Mais tout le monde n'est pas assuré pour autant. Certaines personnes n'effectuent pas les démarches nécessaires. La couverture d'assurance peut par ailleurs être suspendue lorsque les primes sont demeurées impayées. Il n'existe pas de chiffres officiels à ce sujet.

### A défaut

**La vision** Le service social offre l'aide nécessaire pour maintenir ou rétablir l'assurance maladie (E).

**La réalité** Depuis 2013, les bénéficiaires du RI ne perçoivent plus un subside complet pour la couverture de leur prime. Les intéressés doivent modifier leur couverture d'assurance (passage à la franchise à options) pour la période de leur droit au RI, puis la modifier à nouveau (retour à la franchise de base) en cas de reprise d'emploi. Afin de faire face à cette situation, le service a créé une nouvelle unité d'assurance maladie.

#### En 2014, le service social a...

- Aidé plus de 2'100 personnes (+ 50% par rapport à 2013) à maintenir leur assurance maladie, leur évitant de devoir payer eux-mêmes une prime qu'ils ne seraient pas en mesure de payer.
- Permis à 1'054 personnes de changer la franchise de leur assurance maladie leur évitant ainsi des frais inutiles.

✓ La couverture d'assurance maladie est maintenue même pour les assurés les plus modestes.

## Mobilité et accessibilité

**La vision** Chacun doit pouvoir entretenir des relations sociales et se connecter indépendamment de son âge ou de son handicap.

**La réalité** La solitude non choisie des aînés et des personnes à mobilité réduite est porteuse de souffrance ; elle accélère les fragilités en les privant de l'accès aux biens, aux services et aux prestations spécifiques qui leur sont dédiées. De plus, une partie de la population âgée n'est pas en mesure d'utiliser les services en ligne, faute de formation adéquate.

### A défaut

**La vision** Le service social subventionne des associations et fondations actives en faveur des seniors et des personnes à mobilité réduite (V).

**La réalité** Le service social soutient l'action d'institutions privées d'utilité publique<sup>20</sup> proposant des activités de formation, de loisirs, visant le bien-être physique et psychique ou la convivialité des seniors ou personnes à mobilité réduite. En 2014, le montant total des subventions directes (au budget de la ville de Lausanne) était de frs 519'200.-.

**La vision** Le service social finance des courses de loisirs pour personnes à mobilité réduite (V).

#### La réalité



« Avec deux prothèses de genou, le taxi au prix du bus, oui, ça me change la vie. »

Irène Baeriswyl bénéficie des courses de loisirs

Depuis plus de 15 ans, le SSL offre la possibilité aux personnes dans l'incapacité d'emprunter les transports publics pour des raisons physiques ou psycho-sensorielles permanentes ou temporaires d'effectuer des courses de loisirs<sup>21</sup> en taxi ou par Transport Handicap Vaud (THV), avec l'appui du Service d'entraide bénévole, au prix d'un ticket de bus, le solde étant à charge du SSL. Il n'y a pas de limite d'âge, de revenu ni de fortune. Par ailleurs, le SSL subventionne l'association Compagna, laquelle offre un accompagnement en gare à ce même public à mobilité réduite.

<sup>20</sup> En 2014, les institutions subventionnées étaient : l'Association de défense et de détente de tous les retraités (AVIVO), Connaissance 3 (Université du 3ème âge), l'Ecole des grands parents, le Groupe du lac et des loisirs pour invalides (GLLI), l'association Compagna, le Service d'entraide bénévole, la Fondation Soins Lausanne (FSL - Réfectoire de Montriond), et Pro Senectute.

<sup>21</sup> Est réputée course de loisirs toute course qui n'est pas à but médical, professionnel ou scolaire. Les courses à but médical sont prises en charge pour partie par les caisses-maladie ainsi que par les prestations complémentaires (PC) AVS ou AI pour les personnes qui en bénéficient.

## La vision

Le service social organise des formations Internet spécialement destinées aux seniors (V).

## La réalité

Avec le soutien financier de la Fondation Grumbach et en partenariat avec l'association easyswap, le service social, soucieux de participer activement à la lutte contre la fracture numérique des aînés, notamment les plus modestes, offre aux seniors lausannois deux formations Web, totalement gratuites.

- Cours Internet collectifs : dispensés à l'Espace Riponne, d'une durée de 9 heures et regroupant 6 apprenants, ces cours débutés en septembre 2013 ont été suivis par 210 seniors en 2014.
- Formation Internet à domicile : débutée en juin 2014 et destinée aux seniors atteints dans leur mobilité et dans l'incapacité de suivre un cours hors de leur domicile, cette formation a été octroyée (ou était en cours d'octroi) à 40 personnes en 2014.

### En 2014, le service social a...

- Financé 33'600 courses de loisirs pour personnes à mobilité réduite, pour un montant de frs 744'000.-.
- Apporté un soutien financier à hauteur de frs 519'200.- à des associations actives en faveur des seniors et personnes à mobilité réduite.
- Formé 210 seniors à l'utilisation d'Internet par le biais de 40 cours collectifs et permis à 40 seniors à mobilité réduite de suivre une formation à domicile, spécifiquement adaptée à leurs besoins et conditions de vie.
- Permis à l'association Compagna d'orienter et renseigner quelque 20'000 voyageurs en gare de Lausanne.

### Le service social doit encore...

- Proposer un catalogue d'outils d'apprentissage d'Internet spécialement destiné aux seniors, *a fortiori* ceux atteints dans leur mobilité.

### Démarche consultative

Dans le cadre de l'adhésion de la Ville de Lausanne au Réseau mondial des villes amies des aînés de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), le service social a initié en 2014 une consultation des seniors, par le biais des associations et groupements les représentant, sur les 8 thèmes suivants, traités en ateliers : Espaces extérieurs et bâtiments / Transports / Services de soutien communautaire et santé / Participation sociale et intégration / Respect et inclusion sociale / Participation citoyenne et emploi / Communication et information / Logement. Un rapport final sera établi à l'automne 2015.

## Vulnérabilités

### La vision

Chacun, lorsqu'il se retrouve particulièrement vulnérable, que ce soit en raison d'absence de titre de séjour ou de difficultés personnelles importantes, doit pouvoir bénéficier de la couverture de ses besoins vitaux.

### La réalité

Plus de 2'000 personnes d'une centaine de nationalités séjournent à Lausanne, pour des périodes allant de quelques jours à quelques mois, parfois plus durablement, en situation de très grande précarité. Il s'agit de membres de la minorité Rom de Roumanie venus mendier en Europe occidentale, de migrants d'origine africaine ou sud-américaine précédemment établis en Espagne à la recherche d'un emploi en Suisse, de requérants d'asile déboutés dans l'incapacité de regagner leur pays d'origine, pour ne citer que quelques exemples.

## A défaut

### La vision

Le service social assure un hébergement de nuit (temporaire) et un accueil de jour (V)<sup>22</sup>.

### La réalité

Le service social dispose de trois hébergements d'urgence offrant 55 lits en été et 120 lits en hiver<sup>23</sup>:

- l'Abri PC (service social) ;
- la Marmotte (Armée du Salut) ;
- le Sleep-In (Association Sleep-In).

J'AI BEAU ÊTRE  
UNE PAUVRE DIABLE,  
JE SUIS CORRECTE.



Extrait de *Lausanne en mouvement*, éd. Autrement, Paris, 2005.

10 et 20 personnes étant refusées chaque soir (un nombre indéterminé de personnes recourt par ailleurs à des solutions de fortune, tels que campement dans des parcs ou dans leur voiture, sans s'adresser au service), le

<sup>22</sup> Le mandat est confié par la Municipalité de Lausanne. Les hébergements sont cependant financés, à hauteur de 50%, par le Service de prévoyance et d'aide sociales de l'Etat de Vaud (SPAS).

<sup>23</sup> Mandat confié à l'Armée du Salut (Marmotte) et à l'Association Sleep-In (Sleep-In) et ouverture en hiver par le service social lui-même de l'Abri PC à la Vallée de la Jeunesse.

nombre de refus a diminué de 37% en une année (5'783 nuitées refusées en 2014 contre 9'222 en 2013).

Le service social gère également l'Espace, structure d'accueil de jour pour les populations vulnérables. Y sont proposées diverses prestations telles qu'orientation, consignes à bagages, permanence infirmière et la possibilité d'utiliser le lieu comme adresse postale.

#### En 2014, le service social a...

- Hébergé 2'021 personnes de 95 nationalités, pour des séjours de 16 nuits<sup>24</sup> en moyenne, soit 32'484 nuitées.
- Accueilli chaque jour au sein de l'Espace plus de 120 personnes sans logement et sans revenu.
- Offert aux détenteurs d'une carte de légitimation des hébergements d'urgence l'accès aux Epiceries Caritas<sup>25</sup>.

#### Le service social doit encore...

- Proposer un relogement individuel à tous les usagers des hébergements qui sont de nationalité suisse ou au bénéfice d'un titre de séjour.

#### La vision

*Le service social assure une distribution de nourriture (V).*

#### La réalité

Le service social garantit :

- A travers un mandat à la Fondation Mère Sofia, un repas chaud et équilibré chaque soir, gratuitement, à près de 190 personnes<sup>26</sup>. Il n'y a pas de procédure d'admission comme avec les restaurants du cœur en France par exemple.
- A travers un mandat à la Fondation ABS, un repas chaud et équilibré chaque midi, pour le prix de frs 3.-, à une cinquantaine de personnes toxicodépendantes.
- Dans le cadre des hébergements d'urgence, des petits-déjeuners et collations le soir ainsi que des collations les matins dans le cadre de l'Espace d'accueil de jour.

Les institutions offrant des repas reçoivent une partie de la nourriture de la Centrale alimentaire d'achat de la région lausannoise (CARL), également sur mandat du service social.

<sup>24</sup> La moyenne des séjours pour les personnes ayant utilisé le système de réservation est quant à elle de 28 nuitées.

<sup>25</sup> Les Epiceries Caritas permettent aux personnes connaissant des difficultés financières d'acheter des aliments de base, des produits frais et des articles d'hygiène.

#### En 2014, le service social, avec ses prestataires, a...

- Distribué 565 tonnes de nourriture<sup>27</sup> et assuré près de 240 repas chauds midi et soir chaque jour<sup>28</sup>.
- Distribué 1'661 colis alimentaires permettant de nourrir une famille pendant une semaine<sup>29</sup>.

- ✓ Personne n'a été laissé sans nourriture à Lausanne.
- ✓ Aucune personne s'étant adressée à la Soupe populaire ne s'est vu refuser un repas.

#### La vision

*Le service social assure des soins de premier recours et des prestations d'hygiène (V).*

#### La réalité

L'accès aux soins de premier recours (consultations infirmières, médicales, dentaires, hygiénistes et d'ostéopathie) ainsi qu'à des prestations d'hygiène (douches, lessives) est garanti à toute personne présente à Lausanne sans couverture d'assurance maladie, à travers un mandat confié à la fondation Point d'Eau Lausanne. Cette fondation délivre un volume de prestations très important grâce à un large réseau de bénévoles hautement qualifiés.

#### En 2014, le service social, avec son prestataire, a...

- Permis 10'759 lessives et 9'883 douches.
- Dispensé 2'121 consultations infirmières, 381 consultations médicales et 1'541 consultations dentaires.

<sup>26</sup> La Fondation Mère Sofia a offert 68'452 repas en 2014.

<sup>27</sup> Mandat confié à la CARL, gérée par Caritas Vaud.

<sup>28</sup> Mandats confiés à la Fondation Mère Sofia - Soupe populaire (soir) et la Fondation ABS - Le Passage (midi).

<sup>29</sup> Mandat confié à la Fondation Mère Sofia - L'Echelle.

## Drogues

### La vision

Chacun est protégé contre la banalisation et la diffusion des drogues.

### La réalité

Un consommateur pauvre devenu dépendant d'un psychotrope prohibé doit, pour l'acquérir, y consacrer tout son temps, toutes ses ressources, le plus souvent au détriment de tout le reste - emploi, logement, alimentation, soins. Les risques sont alors fortement accrus. Aux risques liés à la «clochardisation» s'ajoutent des risques sanitaires particuliers (infection et transmission de maladies graves) liés à une consommation dans des lieux inappropriés tels que des WC publics, ou au moyen de matériel usagé, éventuellement infecté.



Extrait de *Lausanne en mouvement*, éd. Autrement, Paris, 2005.

Enfin les intéressés consomment massivement de l'alcool - infiniment moins cher puisque non prohibé - lorsqu'ils n'ont pas les moyens de se procurer leur substance de prédilection. Et cette consommation s'avère plus problématique encore pour leur santé que la substance dont ils sont privés. Une

étude a montré que les personnes toxicodépendantes fréquentant la place de la Riponne consommaient une quantité particulièrement problématique d'alcool<sup>30</sup>.

## A défaut

### La vision

*Le service social prend des mesures de réduction des risques liés à la consommation de drogues légales ou illégales et des mesures favorisant l'insertion des personnes concernées (E).*

### La réalité

Par le biais d'un mandat confié à la Fondation ABS, le SSL prend des mesures de réduction de ces risques.

- Le Distribus : application à Lausanne du programme cantonal de remise de matériel stérile.
- Le Passage : soins de premiers recours, appui socio-éducatif, repas, vestiaire, petits jobs.
- La Terrasse : lieu d'accueil de jour avec tolérance de consommation d'alcool, sous supervision du service d'alcoologie du CHUV.

A travers des mandats à la Fondation du Relais, à l'association SPort'ouverte et à l'association l'Eveil, le SSL apporte un appui social et propose des activités aux personnes toxicodépendantes.

### En 2014, le service social, avec ses prestataires, a...

- Dans le cadre d'une expérience pilote financée par des fonds cantonaux : réouvert (à l'année et non plus seulement en hiver) la Terrasse, qui a accueilli plus de 400 personnes différentes. Plus de 100 d'entre elles participent à un suivi mis en place avec le service d'alcoologie du CHUV.
- Distribué plus de 117'000 seringues stériles.
- Dispensé 4'449 soins médicaux.
- Conduit 8'096 entretiens.

### Le service social doit encore...

- Contribuer à réduire les rassemblements liés à la drogue dans l'espace public.
- Développer l'offre d'activités contribuant à l'insertion ou favorisant le recours à la thérapie.

<sup>30</sup> *Consommation d'alcool dans l'espace public : étude de terrain auprès des personnes marginalisées de Lausanne et d'Yverdon-les-bains*, Rapport de recherche n° 47 - janvier 2010 de l'Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies (ISPA).

## Prostitution

**La vision** Chacun peut exercer un emploi salarié lui permettant de subvenir à ses besoins. La prostitution n'apparaît pas comme un recours, voire comme le seul recours possible, pour «gagner sa vie».

**La réalité** La pauvreté est désormais sans frontières et de nombreuses personnes en provenance de pays pauvres viennent en Suisse et à Lausanne pour exercer la prostitution. La ville compte une soixantaine de «salons» et la prostitution de rue s'exerce dans le périmètre autorisé du quartier de Sévelin. La concurrence est de plus en plus forte, il en résulte des pratiques à risques. Une partie indéterminée des personnes qui se prostituent le font sous la contrainte.

## A défaut

**La vision** *Le service social prend des mesures pour favoriser l'insertion des personnes concernées et réduire les risques liés à cette activité (V).*

**La réalité** Par le biais d'un mandat confié à l'association Fleur de pavé, le service social :

- Offre un soutien administratif et juridique, par exemple en matière de permis de séjour ou d'assurance maladie (accueil diurne).
- Distribue du matériel de protection (préservatifs et lubrifiant) et, en cas de consommation de drogue par injection, du matériel stérile (bus de prévention et de soutien).
- Procède à des visites de salons.

### En 2014, le service social, avec son prestataire, a...

- Permis 12'732 contacts (au bureau, à la permanence du bus et dans les différents salons visités).
- Tenu 252 permanences du bus de prévention et de soutien.
- Effectué 214 visites de salon.

### Le service social doit encore...

- Améliorer le soutien à l'insertion pour les personnes qui souhaitent quitter la prostitution.

## Information sociale

**La vision** Une information complète concernant les prestations sociales (régimes sociaux fédéraux et cantonaux, prestations communales) est à disposition de chacun (V+E).

**La réalité** Le site Internet<sup>31</sup> du service social présente toutes les prestations sociales auxquelles le public a accès.

L'unité Info sociale, porte d'entrée du service, tient une permanence quotidienne, elle répond aux questions des usagers et les oriente vers les services compétents. L'Espace d'accueil de jour remplit la même fonction pour les personnes vulnérables.



Clips à retrouver sur Internet :  
[www.lausanne.ch/revenu-insertion](http://www.lausanne.ch/revenu-insertion)

Le service sensibilise aussi le public au fait que chacun peut avoir besoin, un jour, de l'aide sociale, à travers 3 clips vidéo diffusés dans différentes salles de cinéma et sur Internet (site de la ville de Lausanne, YouTube, sites d'institutions partenaires).

### En 2014, le service social a...

- Reçu et orienté 5'802 personnes à son unité information et action sociales.
- Reçu et orienté 96 migrants en situation irrégulière<sup>32</sup>.
- Reçu 2'713 personnes lors de sa permanence sociale pour les populations précaires à l'Espace (César-Roux 16).

### Le service social doit encore...

- Proposer à toute personne s'adressant à lui une plaquette synthétisant l'ensemble des prestations auxquelles elle a potentiellement droit.
- Publier un dépliant présentant sous une forme lisible par tous les prestations de son dispositif d'aide sociale d'urgence.

<sup>31</sup> Site officiel du SSL : [www.lausanne.ch/ssl](http://www.lausanne.ch/ssl) ; thématique «Social et intégration» comprenant un moteur de recherche de prestations sociales et sanitaires : [www.lausanne.ch/social](http://www.lausanne.ch/social).

<sup>32</sup> Mandat confié à Caritas Vaud.

## Lausanne Rapport Social 2014

### Photographies

Hugues Siegenthaler : 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> de couverture, pages 4, 6, 7 et 10

Lausanne en mouvement · Hugues Siegenthaler : pages 17 et 20

Jonathan Rochat : pages 12 et 15

### Clips vidéo

© Ville de Lausanne · Ramon & Pedro : page 23

### Graphiques

Matthias Spoerli : pages 7, 8 et 9

### Conception graphique

Jonathan Rochat

Achevé d'imprimer en juin 2015 par la CADEV

*Nota bene : dans la règle, le SSL valorise le langage épïcène. Néanmoins, pour des questions de fluidité de lecture, un seul genre a été utilisé.*



direction de l'enfance, de la jeunesse  
et de la cohésion sociale  
service social lausanne



L a u s a n n e